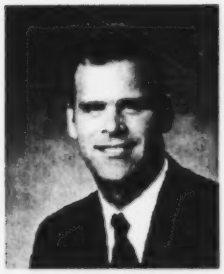
# OFFICE OF FRANCOPHONE AFFAIRS

*2002-2003*
*BUSINESS PLAN*

Ontario

103-01965/

# Message from the Minister



**Hon. John Baird**

As Minister Responsible for Francophone Affairs, I am proud to report back on the achievements of the Office of Francophone Affairs and on our commitment for the year to come.

The Office of Francophone Affairs' vision is to ensure that Francophones have access to provincial government services in French and that they fully contribute to the social, economic, and political life of the province, while preserving their linguistic and cultural heritage.

The Government of Ontario has demonstrated its efforts to counteract the effects of assimilation on the Francophone population of Ontario. The Early Years Challenge Fund has allocated five per cent of its budget for the Francophone community. With the assistance of the Francophone Early Years Steering Committee, over $1.5 million has been allocated to Francophone projects that will take place during the next few years.

Our government is still working in partnership with transfer payment agencies to increase access to French-language services for the Francophone community. We have recently designated 11 organizations funded by the Government of Ontario as providers of French-language services under the *French Language Services Act*.

I am particularly proud that our government has adopted the Franco-Ontarian flag as one of Ontario's official emblems. The *Franco-Ontarian Emblem Act* was unanimously passed by the Legislative Assembly of Ontario in 2001. I appreciate the importance of the flag for the Francophones of this province.

The IV$^{th}$ Games of la Francophonie in July 2001 in Ottawa were an astounding success. The Government of Ontario is proud to have been associated with this event. The economic impact of the Games was important for the Ottawa area, especially for the tourism industry.

Over the next few months, I am planning to meet with Francophone organizations and community leaders to discuss how the government can establish better partnerships with the Francophone community. I will also work more closely with community groups involved in the prevention of violence against women to provide better services to Francophone women.

It is also important for me to promote the economic contribution of Ontario's Francophones to the province. I will be working closely with my colleagues to showcase the added value of Francophones on the provincial, national and international levels.

The Honourable John Baird
Minister

# Ministry Vision

The Office of Francophone Affairs' vision is to ensure that Francophones have access to provincial government services in French and that they fully contribute to the social, economic, and political life of the province, while preserving their linguistic and cultural heritage.

# Core Businesses

**Key advisor to the government on Francophone affairs and the provision of French-language services.**

The Office of Francophone Affairs provides advice, information and support to all ministries and agencies on the provision of services in French, particularly in the 23 designated areas of the province. The delivery of quality government services in French reflects the government's commitment to its Francophone community.

**Foster the contribution of the Francophone community to the social, economic and political life of the province while supporting its language and culture.**

As part of its role as a major link between Francophones and their provincial government, the Office of Francophone Affairs provides Francophones with relevant information on government programs and services, their community and Ontario's French-language resources.

This information helps Francophones preserve their language and culture and helps them make decisions pertaining to their daily lives.

The Office of Francophone Affairs also continues to support provincial ministries and agencies in their delivery of services to Ontario's Francophones.

# Annual Report on Key Achievements for 2001-2002

The Office of Francophone Affairs continued to work with ministries and agencies on the planning and delivery of quality French-language services. Ministries providing health and social services pursued their efforts to increase access to the French-language services within their transfer payment agencies. New processes were put in place to streamline and expedite the investigation and resolution of complaints regarding the government's French-language services.

After creating a special funding envelope within the Early Years Challenge Fund for projects developed by the Francophone community, the government established the Francophone Early Years Steering Committee. The Committee prepared an action plan outlining priority areas for early years programs for the Francophone community. It also recommended projects to be funded under the Early Years Challenge Fund. A total of $1.5 million was allocated to Francophone projects that will be undertaken between 2001-2002 and 2004-2005.

Ministries involved in the prevention of violence against women took steps to improve services available to Francophone women. Eight projects for Francophone women who have been abused or assaulted will now be funded by the Ministry of the Attorney General as part of its ongoing programs and services. The government also allocated funds to improve provincial crisis line services and shelter services for Francophone women.

In June 2001, the Government of Ontario adopted the *Franco-Ontarian Emblem Act.* The Act gave official status to the Franco-Ontarian flag that was raised for the first time in 1975 in Sudbury. The Act underlines the vitality of Ontario's Francophone community and its contribution to the social, cultural and economic life of the province.

Several Ontario ministries provided assistance to the Office to ensure the success of the IV$^{th}$ Games of la Francophonie in Ottawa-Hull. The Ontario Pavilion welcomed more than 30,000 visitors, showcased Francophone groups and artists and Ontario wines and food, and promoted Ontario as a tourism destination of choice. Fifty-two countries and states participated to the Games in which Ontario artists and athletes won a total of 16 medals, including eight gold.

# Key Commitments and Strategies for 2002-2003

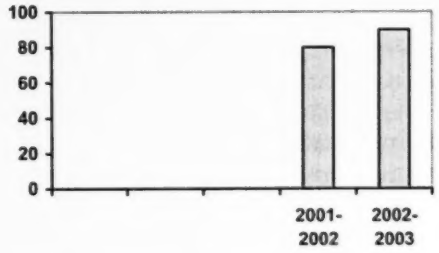
The Office will continue to work with ministries and agencies on the integration of French-language services in government initiatives and will develop tools to assist ministries in the planning, delivering and monitoring services in French.

The Office will work in partnership with representatives of the Francophone community to determine the goals and priorities of its public education program in the area of Prevention of Violence Against Women.

In its role as referral and information centre to Ontario's Francophone community on government programs and services and on Francophone Affairs, the Office will provide and distribute information on government programs and services and on Ontario's Francophones and their organisations.

In partnership with the federal government and other provincial and territorial governments, the Office will promote a more coordinated approach to Francophone affairs and the provision of services in French.

# Key Performance Measures

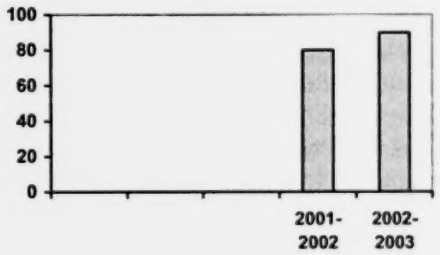
| Act as key advisor to the Government on Francophone affairs and French language services | |
|---|---|
| 1. Efficient and timely response to customers' complaints on the government's French-language services | |
| Percentage of complaints that are resolved within 30 working days<br>  <br> | Ministry Contribution<br>• The Office is reviewing how it can better use information technology to investigate and resolve complaints in a shorter time frame. |
| What does the graph show?<br><br>The graph shows the percentage of complaints sent to the Office that are resolved within 30 working days. It does not include complaints sent to other Ontario ministries and agencies, as the Office has no control over these complaints. | 2002-2003 Commitments<br>• By 2003, 90% of complaints on the government's French-language services will be resolved within 60 working days.<br><br>Long-term Target<br>• By 2008, 90% of complaints on the government French-language services will be resolved within 30 working days. |

# Key Performance Measures

**Foster the contribution of the Francophone community to the social, economic and political life of the province while supporting its language and culture.**

2. Francophone clients are satisfied with the information received from the Office

<u>Proportion of Francophone clients who are satisfied with services received from the Office</u>




<u>What does the graph show?</u>

In 2001-2002, a survey on the dynamic map on the Office's web site revealed that 80% of clients are satisfied with the services.

<u>Ministry Contribution</u>

- The Office has developed an electronic dynamic map on its web site which enables clients to find out which government offices providing French-language services are the closest to their residence or place of work.

<u>2002-2003 Commitments</u>

- By 2003, 90% of Francophone clients will be satisfied with the information received from the Office.

<u>Long-term Target</u>

- By 2008, 95% of Francophone clients will be satisfied with the information received from the Office.

# *2001-2002 Ministry Spending by Core Business – Interim Actuals**

**OFFICE OF FRANCOPHONE AFFAIRS**

| | |
|---|---|
| Operating | $5 million |
| Capital | $0 million |
| | 15 staff |

**Core Business 1**

| | |
|---|---|
| Operating | $1million |
| Capital | $0 million |
| | 10 staff |

**Core Business 2**

| | |
|---|---|
| Operating | $4 million |
| Capital | $0 million |
| | 5 staff |

Note: Staff numbers are shown as full-time equivalents
*PSAB based

# 2002-2003 Ministry Approved Allocations by Core Business Plan*

**OFFICE OF FRANCOPHONE AFFAIRS**

| | |
|---|---|
| Operating | $3 million |
| | $0 million |
| | 20 staff |

**Core Business 1**

| | |
|---|---|
| Operating | $1million |
| Capital | $0 million |
| | 15 staff |

**Core Business 2**

| | |
|---|---|
| Operating | $2 million |
| Capital | $0 million |
| | 5 staff |

Note: Staff number are shown as full-time equivalents

*PSAB based

# Who to Call

Questions or comments about the Office's business plan are welcomed.

**Office of Francophone Affairs**
Gabriel Manseau
Phone # : 416 325-4938
Fax #: 416 325-4980
E-Mail: gabriel.manseau@ofa.gov.on.ca

**Office of Minister Responsible for Francophone Affairs**
Jean-Claude Trottier
Phone #: 416 327-6745
Fax #: 416 325-6364
E-mail: jc.trottier@est.gov.on.ca

Copies of this document are available free from:
Publications Ontario
880 Bay Street, Toronto ON M7A 1N8. Tel: 416 326-5300
Out-of-town customers except Ottawa call: 1 800 668-9938
In Ottawa, call (613) 238-3630 or toll-free 1 800 268-8758
Telephone service for the hearing impaired is available
toll-free throughout Ontario at 1 800 268-7095

Order copies via the Internet at www.publications.gov.on.ca

Obtain an electronic copy of this document at www.gov.on.ca

© Queen's Printer for Ontario, 2002

ISBN 0-7794-3446-3

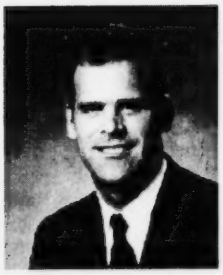
Ce document est disponible en français

# OFFICE DES AFFAIRES FRANCOPHONES

*Plan d'activités*
*2002-2003*

Ontario

# Message du ministre



**L'hon. John Baird**

À titre de ministre délégué aux Affaires francophones, je suis fier de présenter les réalisations de l'Office des affaires francophones et notre engagement pour le nouvel exercice.

Les objectifs généraux de l'Office consistent à s'assurer que les francophones ont accès aux services en français du gouvernement de l'Ontario et qu'ils participent pleinement à la vie sociale, économique et politique de la province, tout en préservant leur patrimoine linguistique et culturel.

Le gouvernement de l'Ontario a démontré sa volonté d'appuyer la population francophone dans ses efforts pour contrecarrer les effets de l'assimilation. Le Fonds d'aide au développement de la petite enfance a alloué cinq pour cent de son budget à la communauté francophone. Grâce au soutien du Comité directeur francophone pour le développement de la petite enfance, plus d'un million et demi de dollars ont été accordés aux projets francophones qui seront réalisés au cours des prochaines années.

Notre gouvernement travaille toujours en partenariat avec les organismes bénéficiant de paiements de transfert afin d'augmenter l'accès aux services en français pour la communauté francophone. Nous avons récemment désigné 11 organismes financés par le gouvernement de l'Ontario comme des fournisseurs de services en français aux termes de la *Loi sur les services en français*.

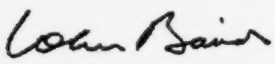
Je suis particulièrement fier que notre gouvernement ait adopté le drapeau franco-ontarien comme l'un des emblèmes officiels de l'Ontario. La *Loi de 2001 sur l'emblème franco-ontarien* a été adoptée à l'unanimité par l'Assemblée législative de l'Ontario. Je suis fort conscient de l'importance du drapeau pour les francophones de la province.

Les IV$^{es}$ Jeux de la Francophonie, qui se sont déroulés en juillet 2001 à Ottawa, ont été un succès retentissant. Le gouvernement de l'Ontario est fier de s'être associé à cet événement. Les répercussions économiques des Jeux ont été de taille pour la région d'Ottawa, principalement en ce qui concerne l'industrie touristique.

Au cours des prochains mois, j'ai l'intention de rencontrer des organismes francophones et des dirigeants communautaires pour discuter de la façon dont le gouvernement peut établir de meilleurs partenariats avec la communauté francophone. Je travaillerai également plus étroitement avec les groupes communautaires qui oeuvrent dans le domaine de la prévention de la violence contre les femmes afin d'offrir de meilleurs services aux femmes francophones.

Il m'importe également de promouvoir la contribution économique des francophones de l'Ontario. Je travaillerai de près avec mes collègues pour souligner l'apport important des francophones à l'échelon provincial, national et international.

**Le ministre délégué aux Affaires francophones,**



**John Baird**

# Objectifs généraux de l'Office

Les objectifs généraux de l'Office consistent à s'assurer que les francophones aient accès aux services en français du gouvernement de l'Ontario et qu'ils participent pleinement à la vie sociale, économique et politique de la province, tout en préservant leur patrimoine linguistique et culturel.

# Activités de base

**Agir à titre de conseiller principal auprès du gouvernement sur les affaires francophones et la prestation des services en français.**

L'Office des affaires francophones offre conseils, renseignements et soutien à tous les ministères et organismes en ce qui concerne la prestation des services en français, en particulier dans les 23 régions désignées de la province. La prestation de services gouvernementaux de qualité en français témoigne de l'engagement pris par le gouvernement envers la communauté francophone.

**Encourager la contribution de la communauté francophone à la vie sociale, économique et politique de la province, tout en soutenant sa langue et sa culture.**

À titre d'intermédiaire principal entre les francophones et le gouvernement provincial, l'Office des affaires francophones offre à la population franco-ontarienne des renseignements pertinents sur tous les programmes et services gouvernementaux, la communauté francophone et les ressources en français de la province.

Ces renseignements permettent aux francophones de préserver leur langue et leur culture et de prendre des décisions concernant leur vie quotidienne.

L'Office des affaires francophones continue également d'aider les ministères et organismes du gouvernement provincial à offrir des services à la collectivité francophone de l'Ontario.

# Rapport annuel sur les réalisations clés en 2001-2002

L'Office des affaires francophones a continué de travailler avec les ministères et les organismes à la planification et à la prestation de services de qualité en français. Les ministères qui fournissent des services dans les domaines de la santé et des services sociaux ont poursuivi leurs efforts pour augmenter l'accès aux services en français de leurs organismes de paiements de transfert. De nouveaux mécanismes ont été mis en oeuvre pour rationaliser et accélérer les enquêtes et le règlement des plaintes concernant la prestation par le gouvernement de services en français.

Après avoir attribué des crédits spéciaux à même le Fonds d'aide au développement de la petite enfance pour des projets élaborés par la communauté francophone, le gouvernement de l'Ontario a établi le Comité directeur francophone pour le développement de la petite enfance. Celui-ci a préparé un plan d'action qui souligne les priorités pour les programmes de développement de la petite enfance à l'intention de la communauté francophone. Le Comité a également recommandé des projets qui seront financés par le Fonds d'aide au développement de la petite enfance. Un montant total de 1,5 million de dollars a été alloué aux projets francophones qui seront entrepris entre 2001-2002 et 2004-2005.

Les ministères qui s'occupent de la prévention de la violence contre les femmes ont pris des mesures pour améliorer les services aux femmes francophones. Huit projets destinés aux femmes francophones qui ont subi des abus ou des agressions seront maintenant financés par le ministère du Procureur général, dans le cadre de ses programmes et services courants. Le gouvernement a également alloué des fonds pour améliorer les services provinciaux de ligne d'écoute téléphonique et de centres de refuge à l'intention des femmes francophones.

En juin 2001, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi de 2001 sur l'emblème franco-ontarien*. Cette loi a donné un statut officiel au drapeau franco-ontarien qui a été hissé pour la première fois en 1975, à Sudbury. La Loi souligne la vitalité de la communauté francophone de l'Ontario et sa contribution à la vie sociale, économique et politique de la province.

Plusieurs ministères de l'Ontario ont offert d'aider l'Office afin d'assurer le succès des IV$^{es}$ Jeux de la Francophonie 2001 qui se sont déroulés à Ottawa et Hull. Le pavillon de l'Ontario a accueilli plus de 30 000 visiteurs, mis en vedette des groupes et artistes francophones ainsi que des vins et des mets ontariens, et fait la promotion de l'Ontario comme destination touristique de choix. Cinquante-deux pays et États ont participé aux Jeux, où les artistes et athlètes de l'Ontario ont remporté en tout 16 médailles, dont huit d'or.

# Engagements et stratégies clés en 2002-2003

L'Office continuera de travailler avec les ministères et les organismes à l'intégration des services en français dans les initiatives du gouvernement et élaborera des outils pour aider les ministères dans le cadre de la planification, de la prestation et du suivi des services en français.

L'Office travaillera en partenariat avec les représentants de la communauté francophone pour déterminer les objectifs et les priorités de son programme d'éducation publique dans le domaine de la prévention de la violence contre les femmes.

À titre de centre d'orientation et d'information pour la communauté francophone de l'Ontario en matière de programmes et services du gouvernement et d'affaires francophones, l'Office fournira et distribuera des renseignements sur les programmes et services du gouvernement et sur les francophones de l'Ontario et leurs organismes.

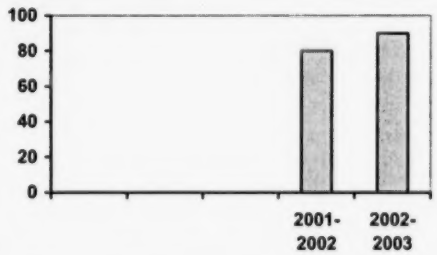
De concert avec le gouvernement fédéral et d'autres gouvernements provinciaux et territoriaux, l'Office fera la promotion d'une action plus coordonnée en matière d'affaires francophones et de prestation de services en français.

# *Mesures clés d'évaluation de la performance*

**Activité de base : Agir à titre de conseiller principal du gouvernement sur les affaires francophones et la prestation des services en français.**

1. Règlement efficace et rapide des plaintes des clients concernant les services en français du gouvernement

Pourcentage des plaintes réglées en 30 jours ouvrables ou moins




Apport du ministère

- L'Office examine la manière d'utiliser davantage l'informatique pour enquêter et régler les plaintes plus rapidement.

Que signifie le graphique?

Le graphique montre le pourcentage de plaintes envoyées à l'Office qui sont réglées en 30 jours ouvrables ou moins. Il ne comprend pas les plaintes transmises aux autres ministères et organismes de l'Ontario, car l'Office ne traite pas ces plaintes.

Engagements en 2002-2003

- D'ici 2003, 90 pour 100 des plaintes sur les services en français du gouvernement seront réglées en 60 jours ouvrables ou moins.

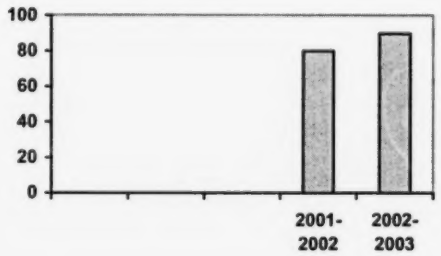
Objectifs à long terme

- D'ici 2008, 90 pour 100 des plaintes sur les services en français du gouvernement seront réglées en 30 jours ouvrables ou moins.

**Activité de base : Encourager la contribution de la communauté francophone à la vie sociale, économique et politique de la province, tout en soutenant sa langue et sa culture.**

## 2. Les clients francophones sont satisfaits des renseignements fournis par l'Office

Proportion de clients francophones qui sont satisfaits des services rendus par l'Office




Apport du ministère

- L'Office a élaboré une carte électronique dynamique sur son site Web qui permet aux clients de trouver quels bureaux du gouvernement fournissant des services en français sont situés le plus près de leur lieu de résidence ou de travail.

Que signifie le graphique?

En 2001-2002, un sondage sur la carte dynamique du site Web de l'Office a révélé que 80 pour 100 des clients sont satisfaits des services.

Engagements en 2002-2003

- D'ici 2003, 90 pour 100 des clients francophones seront satisfaits des renseignements fournis par l'Office.

Objectifs à long terme

- D'ici 2008, 95 pour 100 des clients francophones seront satisfaits des renseignements fournis par l'Office.

# *Données réelles provisoires sur les dépenses de l'Office par activité de base en 2001-2002**

| **Office des affaires francophones** | |
|---|---|
| Fonctionnement | 5 millions de $ |
| Immobilisations | 0 million de $ |
| | 15 employés |

| **Activité de base 1** | |
|---|---|
| Fonctionnement | 1 million de $ |
| Immobilisations | 0 million de $ |
| | 10 employés |

| **Activité de base 2** | |
|---|---|
| Fonctionnement | 4 millions de $ |
| Immobilisations | 0 million de $ |
| | 5 employés |

**Remarque :** Le nombre d'employés représente des équivalents temps plein.

*Selon la méthode comptable du CCSP.

# *Plan des affectations 2002-2003 approuvées par l'Office par activité de base**

| **Office des affaires francophones** | |
|---|---|
| Fonctionnement | 3 millions de $ |
| Immobilisations | 0 million de $ |
| | 20 employés |

| **Activité de base 1** | |
|---|---|
| Fonctionnement | 1 million de $ |
| Immobilisations | 0 million de $ |
| | 15 employés |

| **Activité de base 2** | |
|---|---|
| Fonctionnement | 2 millions de $ |
| Immobilisations | 0 million de $ |
| | 5 employés |

**Remarque :** Le nombre d'employés représente des équivalents temps plein.

*Selon la méthode comptable du CCSP.

# Personnes à contacter

Les questions ou les commentaires au sujet du plan d'activités sont les bienvenus.


**Office des affaires francophones**
Gabriel Manseau
Tél. : 416 325-4938
Téléc. : 416 325-4980
Courriel : gabriel.manseau@ofa.gov.on.ca

**Bureau du ministre délégué aux Affaires francophones**
Jean-Claude Trottier
Tél. : 416 327-6745
Téléc. : 416 325-6364
Courriel : jc.trottier@est.gov.on.ca

On peut se procurer des exemplaires gratuits du présent document auprès de :
Publications Ontario
880, rue Bay, Toronto (Ontario) M7A 1N8. Tél. : 416 326-5300
Clients d'autres régions, sauf Ottawa, faire le 1 800 668-9938.
À Ottawa, faire le (613) 238-3630 ou, sans frais, le 1 800 268-8758.
Service téléphonique aux malentendants :
composer sans frais, n'importe où en Ontario, le 1 800 268-7095.

On peut commander des exemplaires du présent document par Internet à :
www.publications.gov.on.ca

Copie électronique du présent document disponible à :
www.gov.on.ca

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2002

ISBN 0-7794-3493-5

*This document is also available in English.*